



# УНІВЕРСАЛЬНИЙ ДИЗАЙН У ГРОМАДІ: простір, предмети, інформація та послуги

Автори-упорядники: Олена Іванова, Марина Лебідь, Софія Брем, Євгеній Свет



**KfW**



Буклет розроблено на замовлення Українського фонду соціальних інвестицій (УФСІ) у рамках програми «Інклюзія в громадах». Програма виконується відповідно до Проекту «Сприяння розвитку соціальної інфраструктури, УФСІ VI», що фінансується з грантових коштів Уряду Німеччини, наданих через KfW.

# Людське різноманіття та універсальний дизайн

Кожна громада, місто, село або селище можуть і повинні створити зручні умови для всіх своїх мешканців. Адже всі мають рівні права жити в комфортному середовищі, мати однаковий доступ до інфраструктури та інформації, користуватися послугами.

Універсальний дизайн враховує різноманіття людської природи та життєвого циклу людини. Проєктування та будівництво приміщення, розроблення послуг, або надання інформації мають враховувати всіх можливих користувачів.

## Різнманіття людської природи та життєвого циклу людини



- ✓ Вік (дитячий або літній).
- ✓ Функціональні можливості та стійкі або тимчасові порушення:
  - сенсорні (зору, слуху та інші);
  - голосу та мовлення;
  - рухові (можливість ходьби та переміщення, зміни та утримання положення тіла, перенесення, переміщення та маніпулювання предметами);
  - когнітивні (здатність розуміти, пізнавати, вивчати, усвідомлювати, сприймати та переробляти зовнішню інформацію).
- ✓ Нестандартні розміри тіла (вага, зріст).
- ✓ Харчові обмеження чи переконання.
- ✓ Ліворукість / праворукість.
- ✓ Знання мови.
- ✓ Стать та гендерна ідентичність.

Якомога детальніший умовний розподіл на окремі групи за певними ознаками, дасть змогу краще зрозуміти структуру громади та спланувати відповідні заходи.

Зручні та комфортні умови для всіх мешканців, зокрема **маломобільних груп населення**, можна створити, якщо користуватися **нормами доступності** та **принципами універсального дизайну**.

**Маломобільні групи населення (МГН)** – особи, які відчувають труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні у просторі<sup>1</sup>. Зокрема, це особи з інвалідністю, тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, громадяни літнього віку, особи з дитячими візками, а також люди з нестандартними параметрами тіла – зростом чи вагою тощо.

### Зверніть увагу!

Якщо **доступність** врегульовується державними нормами (наприклад, державними будівельними нормами, нормами доступності екстреної медичної допомоги тощо), то **універсальний дизайн** – це філософія, це підхід, що не унормовується, але має певні принципи. (Див. Сім принципів універсального дизайну).

**Універсальний дизайн** – це дизайн предметів, середовища, програм та послуг, покликаний зробити їх максимально придатними для використання усіма людьми без необхідності пристосування чи спеціального дизайну. Водночас, використовуючи термін «універсальний дизайн», ми маємо усвідомлювати, що ніщо не є повністю універсальним. Завжди знайдуться люди, які з різних причин не зможуть скористатися певним предметом, хоч би як добре він був спроектований. Тому універсальний дизайн не виключає **розумного пристосування** чи **спеціального дизайну** для конкретних груп людей, де це необхідно.

**Спеціальний дизайн** пристосований під конкретний демографічний вік або потреби. Це, наприклад, дитячі меблі, кімнати для годування чи сповивання немовлят тощо.

**Розумне пристосування** означає внесення, коли це потрібно в конкретному випадку, необхідних і підхожих модифікацій та коректив, що не становлять непропорційного чи невіправного тягаря, для цілей забезпечення реалізації або здійснення особами з інвалідністю нарівні з іншими всіх прав людини і основоположних свобод<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Закон України № 473-IX «Про внесення змін до Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» щодо посилення захисту осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення при здійсненні містобудівної діяльності» від 16.01.2020.

<sup>2</sup> Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_g71#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text)

**Розумне пристосування**, по суті, є пошуком індивідуальних рішень у випадках, коли не спрацьовує універсальне рішення чи єдиний підхід.

Попри те, що в українському законодавстві поняття розумне пристосування прив'язане насамперед до потреб людей з інвалідністю, насправді такі пристосування можуть стосуватися будь-кого. Наприклад, в умовах карантину, пов'язаного з поширенням інфекції коронавірусу, запровадження дистанційного режиму роботи – це також приклад розумного пристосування. Інші приклади розумних пристосувань: надписи, дубльовані шрифтом Брайля; супроводження в закладах для літніх людей чи людей з інвалідністю; підйомники; тактильні смуги; встановлення вихідного дня для працівника в день його релігійного свята, якщо цей день не належить до державних свят та вихідних днів.

Створення **універсального середовища** не виключає використання розумного пристосування чи спеціального дизайну, там де не спрацьовують універсальні рішення.

Наприклад, організація харчування в дитячому закладі має передбачати, окрім загального меню, що підходить більшості дітей, можливість вибору та приготування у разі потреби вегетаріанських, дієтичних, безглютенових чи безлактозних страв. Таким чином забезпечується універсальність.

Міська площа з тактильними смугами для людей, які використовують для орієнтації білу тростину, світлофор зі звуковим попередженням, вказівники з текстом великим шрифтом, яскраво промарковані велосипедні доріжки та наземні пішохідні переходи, відсутність бордюрів – це приклад поєднання універсальних рішень із розумними пристосуваннями. Таким чином, площа стає універсальним простором, зручним для переміщення більшості пішоходів.

Для створення універсального середовища варто послуговуватися принципами універсального дизайну. Ці принципи можна застосовувати в будь-якій сфері, для будь-якого середовища, навіть під час розроблення політики чи програми.

# Сім принципів універсального дизайну

## Принцип 1. Рівність у використанні

- Надання однакових можливостей для всіх користувачів, щоб запобігти відособленню певних груп.

## Принцип 2. Гнучкість використання

- Вибір способів використання.
- Врахування індивідуальних можливостей різних користувачів.
- Можливість підлаштування під користувача та його уподобання.

## Принцип 3. Простота та інтуїтивність використання

- Уникнення зайвих ускладнень.
- Узгодження дизайну з очікуваннями користувача та інтуїцією.

## Принцип 4. Сприйняття та доступність інформації

- Використання різних форматів для подання інформації (графічні, голосові, тактильні).

## Принцип 5. Терпимість до помилок

- Попередження про небезпеку або можливу помилку.
- Запобігання несвідомим діям користувачів.
- Ізоляція небезпечних елементів.

## Принцип 6. Малі фізичні зусилля

- Використання раціональних підходів до докладання зусиль.
- Мінімізація повторювання дій.
- Надання можливості користувачу підтримувати зручне положення тіла.
- Передбачення різного розміру рук і сили стискання користувачів.

## Принцип 7. Наявність необхідного розміру та простору

- Забезпечення необхідного розміру та простору для зручного доступу, маніпуляцій і використання предмета чи послуги будь-яким користувачем, незалежно від його зросту, віку, статури, функціональних можливостей.
- Забезпечення достатнього простору для використання допоміжних пристроїв або сторонньої допомоги.
- Забезпечення чіткої видимості важливих елементів для будь-якого користувача.

# Фокус універсального дизайну

Для створення універсального середовища в громаді фокусуйтеся на кожному з чотирьох елементів: зовнішній простір та приміщення, предмети, інформація та послуги.

**Малюнок 1.** Фокус універсального дизайну



Універсальний дизайн допомагає максимізувати кількість людей, які можуть використовувати громадський простір, предмет, приміщення чи послугу. Цього можна досягти через:

- такий дизайн, який дає змогу використовувати його без модифікацій більшістю людей (наприклад, плаский вхід замість східців та пандуса);
- адаптивність предметів чи послуг під окремих користувачів – можливість швидко та гнучко підлаштовуватися (наприклад, меблі, що регулюються за висотою);
- можливість суміщення стандартизованих чи загальних рішень із допоміжними продуктами та технологіями, спеціально розробленими для людей з інвалідністю (наприклад, викладення на сайті документів у форматі, доступному для зчитування програмами екранного доступу).

# Громадський простір за принципами універсального дизайну

Для того, щоб створювати простір, яким буде зручно, комфортно та безпечно користуватись, необхідно враховувати потреби різних мешканців своєї громади: дорослих з дітьми, літніх людей, людей з порушенням зору, слуху чи руховими порушеннями, дітей різного віку, вагітних жінок, людей з тимчасовими порушеннями здоров'я, людей, які знаходяться в періоді (стані) адаптації (реабілітації) після хвороби та інші. Будь який громадський простір – вулиця чи парк, а також будівлі громадського призначення – як от Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) чи школа, та будь-які інші можуть бути зручними для всіх, якщо при їх проектуванні та будівництві використовувати норми доступності та принципи універсального дизайну.

Простір можна назвати універсальним коли він зручний, безпечний та враховує потреби максимальної кількості користувачів. Коли ми створюємо **рівний доступ** до будівель, публічних просторів та транспорту, **безпечне середовище**, де **зручно орієнтуватись** та де є **місце кожному та кожній** – ми залуцаємо якнайбільшу кількість людей до публічного простору.

## Рівний доступ для всіх

✓ Наявне пониження бордюру на пішохідних шляхах.<sup>3</sup>

**Фото 1.** Пониження бордюру біля переходу.



Джерело: cnet.com

1. Рівноправне використання

<sup>3</sup> ДБН В.2.3-5:2018 Вулиці та дороги населених пунктів п. 6.4.6. URL: <https://cutt.ly/Fmlkac6>

- ✓ Перепади висот на пішохідних шляхах облаштовані нормативними сходами, пандусами, пристроями розумного пристосування (наприклад підйомними платформами, ліфтами). Сходи дублюються пандусом та навпаки. Сходи зручніші для людей з протезами нижніх кінцівок та важливі для тих, хто підтримує фізичне здоров'я, користуючись ними. Пандус необхідний тим, кому незручно користуватися сходами – людям, що пересуваються на кріслі колісному, з допомогою ходунків, милиць, дорослим з дитячими візками, маленьким дітям та іншим.<sup>4</sup>

**Фото 2.** Нормативний пандус на перепаді висот для входу до будівлі.



Джерело: pexels.com

- ✓ Тротуар має достатню ширину. Це забезпечує належний простір для осіб, які використовують крісло колісне, ходунці, мають нестандартні розміри тіла, а також дозволяє комфортно одночасно рухатись двом протилежним пішохідним потокам, спілкуватись жестовою мовою та не відчувати тисняву.<sup>5</sup>

- ✓ Висота посадкових майданчиків відповідає висоті входу в громадський транспорт та забезпечує рівне переміщення від зупинки безпосередньо у транспортний засіб.

- ✓ Вхід до будівель плаский та без ганку. При новому будівництві важливо з самого початку проектування врахувати, щоб вхід до будівлі був на рівні тротуару. Це полегшує доступ до будівлі всім, незалежно від віку чи фізичних можливостей.

- ✓ В громадських місцях мають бути наявні універсальні гігієнічні приміщення, які відповідають критеріям доступності.

1. Рівноправне використання

2. Гнучкість у користуванні

7. Наявність необхідного розміру і простору

1. Рівноправне використання  
6. Малі фізичні зусилля

1. Рівноправне використання

1. Рівноправне використання

<sup>4</sup> ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення п. 5.1.5 URL: <https://cutt.ly/SmlItHL>

<sup>5</sup> ДБН В.2.3-5:2018 Вулиці та дороги населених пунктів п. 5.3.1. URL: <https://cutt.ly/Fmlkac6>

## Зручна орієнтація у просторі для всіх

✓ Наявні зрозумілі мапи великих відкритих територій. Мапи виконані у контрастному співвідношенні кольорів. Використані прості піктограми. Надписи виконані шрифтом достатнього розміру, мають дублювання англійською мовою, у тактильному вигляді та шрифтом Брайля. Мапи розташовані на висоті 1,2–1,5 м.<sup>6</sup> Таким чином вони дозволять орієнтуватись в місцевості незалежно від мови спілкування чи сенсорних можливостей.

4. Сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувачів

✓ Наявна достатня кількість інформаційних покажчиків, які сприяють вільному орієнтуванню в просторі, надають інформацію про вулиці, об'єкти, адреси розташування тощо. Інформація повинна бути лаконічною та зрозумілою. Назви вулиць та номери будівель на інформаційних табличках виконані у контрастному співвідношенні кольорів та збільшеним шрифтом, що дозволяє побачити написи здалеку. Для зручності людей з порушенням зору інформація має дублюватися у тактильному вигляді та шрифтом Брайля. Табличка має бути розташована на висоті 1,5 м.<sup>7</sup>

4. Сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувачів

✓ Система тактильних смуг (направляючі, попереджувальні, інформаційні) повинна бути в наявності по всіх пішохідних шляхах.<sup>8</sup> Тактильні смуги повинні тактильно (фактурно) та за кольором відрізнятися від поверхні, на якій вони розміщені.

**Фото 3.** Тактильна смуга після пандусу, по якій орієнтується людина з порушенням зору.



Джерело: pexels.com

4. Сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувачів

<sup>6</sup> ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення п. 8.3.7. URL: <https://cutt.ly/SmlItHL>

<sup>7</sup> ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення п. 8.3.4. URL: <https://cutt.ly/SmlItHL>

<sup>8</sup> ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення п. 8.2. URL: <https://cutt.ly/SmlItHL>

## Місце у просторі для всіх

- ✓ Громадський простір має зонування, що дозволяє розподіляти пішохідні шляхи та шляхи руху на колісних транспортних засобах, місця для прогулянок з тваринами, місця для активних занять та усамітнення. Зони мають знаходитися на достатній відстані одна від одної та бути розмежовані достатньою кількістю озеленення для поглинання шуму. Простір має бути різноманітним, щоб заохочувати його використання різними людьми з різними потребами.

**Фото 4.** Вид зверху на паркову зону.



Джерело: pexels.com

- ✓ Наявні в достатній кількості місця для відпочинку (лави та стільці різної конфігурації, з підлокітниками, спинкам та без них).

**Фото 5-6.** Місця для перепочинку в громадському просторі.



Джерело: pexels.com

- ✓ Є місця для паркування транспорту, якими керують або користуються особи з інвалідністю.

1. Рівноправне використання
2. Гнучкість у користуванні

6. Малі фізичні зусилля

1. Рівноправне використання

## Простір безпечний для різних людей

✓ Найявні контрастні попередження про перепади висот та нависаючі елементи на транзитних шляхах, якщо ці перешкоди неможливо прибрати, адже такі перешкоди небезпечні не лише для людей з порушенням зору, але й тих, які втратили увагу.<sup>9</sup>

5. Припустимість помилок

✓ Достатньо добре освітлення за встановленими державними нормами. У публічних просторах не має бути темних затінків. Простір та перепади висот мають бути добре видимими та контрастними в тому числі у темну пору дня.<sup>10</sup>

**Фото 7.** Наземний пішохідний перехід з чітким освітленням вночі.



5. Припустимість помилок

Джерело: pexels.com

✓ На пішохідних шляхах відсутні будь-які перешкоди: наземні (колони, стояки, напівкулі, стовпчики) чи нависні (гілки дерев, рекламні конструкції, тощо).

5. Припустимість помилок

<sup>9</sup> ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення п. 5.5.2. URL: <https://cutt.ly/SmltHL>

<sup>10</sup> ДБН В.2.5-28:2018 Природне і штучне освітлення. URL: <https://cutt.ly/TmIQ2UL>

✓ Наявна звукова та світлова система сповіщення про надзвичайні ситуації. Шляхи евакуації до виходу чи зон безпеки доступні для всіх категорій користувачів. Схеми евакуації, пожежогасники розташовані на доступній висоті та мають достатнього вільного простору поруч.

1. Рівноправне використання
4. Сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувачів
7. Наявність необхідного розміру і простору

✓ Спортивні та дитячі майданчики мають безпечне покриття, яке зменшує наслідки від можливих травмувань (газон, гумове наплення, тріскове наповнення).

5. Припустимість помилок

✓ Наявні україномовні автоматичні дефібрилятори у публічних місцях, що передбачають велике скупчення людей і де час потрапляння медичної служби перевищує 10 хвилин.

**Фото 8.** Дефібрилятор у зоні скупчення людей.



5. Припустимість помилок

Джерело: i.pinimg.com

✓ Наявність кнопки виклику допомоги. Це важливо не тільки людям, які мають труднощі з мовленням, але й людям у стані раптового інсульту чи при інших неочікуваних ситуаціях, що унеможливають виклик допомоги самостійно чи голосом. Ця кнопка влаштовуються в універсальних туалетних кабінках та іноді у місцях масового перебування людей.

5. Припустимість помилок

# Предмети за принципами універсального дизайну

У цьому розділі під предметами ми матимемо на увазі передусім обладнання та меблі, що використовуються в побуті, під час облаштування середовища чи надання послуг.

Універсальний дизайн предметів передбачає, що вони:

- не орієнтовані на конкретну групу людей, а підлаштовуються під потреби різних людей;
- придатні для більшості користувачів;
- багатофункціональні;
- гнучкі у використанні;
- можуть у разі потреби легко трансформуватися.

Облаштовуючи громадські приміщення або простір, використовуйте універсальні предмети та обладнання.

Приклади універсальних предметів: робоче крісло, в якому регулюється висота та кут нахилу спинки; стільці на коліщатах, які легко рухаються та мають відкидну поличку та відкидний поручень; медична оглядова кушетка, що регулюється за висотою; меблі різної конфігурації, які можуть комбінуватися, створюючи різні функціональні зони за призначенням; обладнання для проведення магнітно-резонансної чи комп'ютерної томографії, придатне, зокрема, для користувачів, які мають нестандартні вагу та зріст.

Під час закупівлі та налаштування обладнання варто звертати увагу на його придатність для користування, зокрема, особами з порушеннями слуху та зору, моторики верхніх кінцівок тощо. Наприклад, термінали для самообслуговування (банкомати, термінали для запису в чергу тощо) мають бути облаштовані тактильними елементами, звуковими сигналами чи голосовими сповіщеннями, бути простими, інтуїтивно зрозумілими, з покроковими інструкціями щодо користування та не потребувати значних фізичних зусиль для натискання.

Щоб створити універсальний простір, використовуйте різні за призначенням та конфігурацією меблі.

Наприклад, місця для відпочинку в парку та місця для очікування в адміністративних будівлях можна облаштувати і лавами, на яких зможуть розташовуватися кілька осіб, і стільцями для однієї людини.

У шкільному класі різні за конфігурацією та легкі для переміщення столи можуть як забезпечувати індивідуальну роботу, так і легко об'єднуватися для роботи в групах.

# Інформація за принципами універсального дизайну

**Доступна інформація** – це інформація, яка дає змогу всім користувачам орієнтуватись у змісті, її можна ефективно розпізнати та зрозуміти через різні способи сприйняття, як-от очі та/або вуха та/або пальці тощо.

Принцип універсального дизайну 4 – Сприйняття та доступність інформації.

Універсальний дизайн передбачає повагу до людського розмаїття, тобто фізичних, сенсорних і когнітивних можливостей кожного. Важливо розуміти потреби різних людей та надавати інформацію різноманітними способами, щоб бути впевненими, що ці потреби максимально задоволені.

Можливі **способи комунікації** залежно від виду порушення:

Порушення слуху та мовлення

- Жестова мова
- Письмова інформація
- Проста мова
- Картинки, піктограми

Порушення зору

- Шрифт більшого розміру
- Контрастне співвідношення кольорів
- Звукові сповіщення/ речове мовлення
- Дотик

Когнітивні порушення

- Шрифт більшого розміру
- Проста мова<sup>11</sup>
- Картинки, піктограми

<sup>11</sup> Інформація для всіх: Європейські стандарти викладення інформації, яку легко читати та розуміти. URL: <https://cutt.ly/RmhlZUE>

# Основні принципи подання інформації

## Розміщення та оформлення інформації з урахуванням її важливості

Текст викладається в такому порядку:

1. Основне повідомлення, яке необхідно донести.
2. Роз'яснення щодо основного повідомлення.
3. Інформація, що пояснює контекст.
4. Додаткова інформація, контакти, форма зворотного зв'язку тощо.

Люди впізнають слова за формою.  
Це спрощує прочитання тексту.

## Інформація максимально зрозуміла завдяки використанню простої мови

- Одне речення містить не більше за одну ідею та щонайбільше 7 слів, бажано в один рядок.
- Використовуються прості слова, а складні пояснюються.
- Використовуються позитивні речення замість негативних, активні дієслова замість пасивних.

«Зачекайте, доки ми підготуємо документ» замість

«Вам не можна йти, доки ми не підготуємо документ»

«Ми надішлемо Вам листа» замість «Вам буде надіслано листа»

- Враховуються різні рівні освіти та лінгвістичних навичок користувачів.
- Використовуються картинки, піктограми та широко відомі міжнародні символи, щоб пояснити важливу інформацію або вказати на навігаційний об'єкт.
- Важлива навігаційна інформація дублюється англійською мовою.



## Інформація легка для візуального сприйняття

- Важливі слова, словосполучення або частини речення можна виділити жирним або збільшеним шрифтом. Але варто уникати використання тексту **ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ**, *курсивом*, або з підкресленням.
- Співвідношення фон:текст становить 3:1 для великого шрифту (18 пт і більше) та 4,5:1 для нормального шрифту. Для перевірки контрасту можна використати онлайн-інструменти, наприклад [Contrast Checker](#).<sup>12</sup>
- Розмір шрифту тексту становить мінімум 12 пт. Шрифт без зарубок, декоративних елементів або тіней, із однаковою товщиною та висотою літер, легкий для сприйняття. Приклади шрифтів, які легко читати: Tahoma, Helvetica, Verdana, Arial, Gill Sans MT.

**Таблиця 1.** Шрифти, які рекомендується та не рекомендується використовувати



Бланк для заповнення (Tahoma)	Бланк для заповнення (Courier News)
Бланк для заповнення (Helvetica)	<i>Бланк для заповнення (Mistral)</i>
Бланк для заповнення (Verdana)	Бланк для заповнення (Times New Roman)
Бланк для заповнення (Arial)	Бланк для заповнення (Arial Narrow)

- Інформаційні таблиці виконано в таких комбінаціях кольорів: Жовтий – чорний, білий – чорний, жовтий – темно синій, білий – темно-синій, білий – зелений тощо.
- Якщо застосовується поєднання кольорів «темний фон – світлий шрифт», розмір шрифту збільшується на 25%.

**Таблиця 2.** Рекомендовані комбінації кольорів для забезпечення контрасту



- Таблички розташовані на висоті 120-160 см і на такій відстані від користувача, яка відповідає рекомендаціям у таблиці.

**Таблиця 3.** Розмір шрифтів залежно від відстані до інформаційних таблиць

Максимальна відстань від користувача до напису	Розмір літер
30 м	52 – 104 см
25 м	44 – 87 см
20 м	35 – 70 см
15 м	26 – 52 см
10 м	17 – 35 см
5 м	9 – 18 см
2 м	3,5 – 7 см
1 м	1,8 – 3,5 см
30 см	0,5 – 1 см
25 см	0,4 – 0,9 см

# Послуги за принципами універсального дизайну

Надання послуги – це процес, який вимагає від надавача розуміння потреб користувачів, основних етапів надання послуги, а також потенційних труднощів, які можуть виникнути у користувачів, заважаючи їм отримати послугу. Універсальний дизайн дає змогу врахувати людське різноманіття під час надання послуг і забезпечити право кожної особи на їх отримання.

Надання послуги має враховувати:

1. Просторову доступність до місця надання послуги;
2. Доступність у часі (час роботи закладу не повинен співпадати з часом роботи більшості жителів населеного пункту);
3. Архітектурну доступність приміщення, в якому надається послуга;
4. Інформаційну доступність;
5. Використання в процесі надання послуги різних предметів (меблів та обладнання), які будуть зручними для різних груп користувачів.

Для якнайкращого дизайну послуги рекомендується використовувати таку послідовність дій:

Визначити усіх можливих користувачів послуги та їхні потреби ▶

Розбити послугу на етапи ▶

Протестувати / проаналізувати кожен етап надання та отримання послуги з огляду на потреби різних груп користувачів ▶

Внести зміни за результатами тестування / аналізу ▶

## Визначити усіх можливих користувачів послуги та їхні потреби, а саме:

- хто ваші потенційні користувачі;
- з якими проблемами вони стикаються під час отримання послуги.

Важливо, проводячи дослідження користувачів, враховувати потреби людей з числа маломобільних груп.

Як саме визначати потреби користувачів?

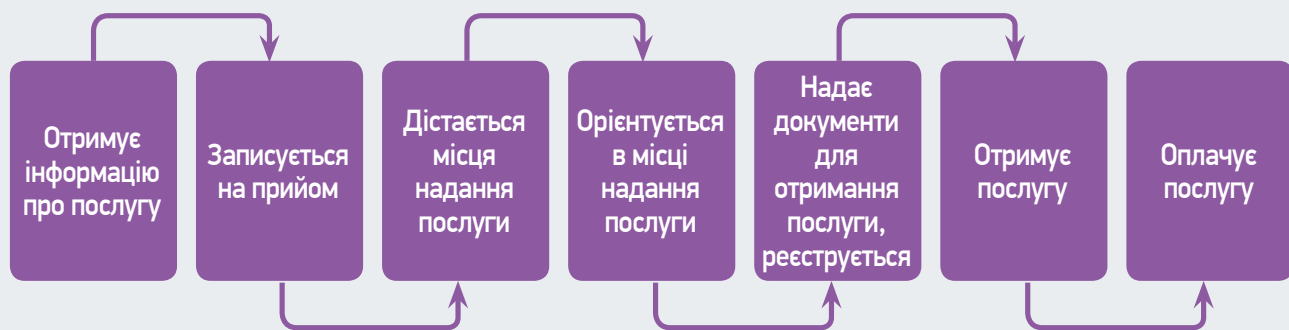
- Проводити опитування (наявних або потенційних користувачів, експертів, персоналу який взаємодіє з користувачами).
- Здійснювати спостереження за відвідувачами.
- Аналізувати документи (справи користувачів, книги скарг та пропозицій, звернення громадян тощо).

## Розбити послугу на етапи

Знання про користувачів дадуть змогу розробити «карту подорожі користувача» (англ. Customer Journey Map). Вона описує те, що відбувається з користувачем до, під час та після отримання послуги<sup>13</sup>.

Послуга вважається доступною, якщо будь-хто може скористатися кожним з її етапів.

### Приклад карти подорожі користувача



<sup>13</sup> Олег Косс, "Ключові думки з мадридської конференції Service Design Network", Telegraf.design, Лютий 11, 2019, URL: <https://cutt.ly/fmlgynN>

Щоб послуга була зручною для всіх, слід врахувати такі рекомендації щодо кожного з її етапів:

### Отримує інформацію про послугу

- Інформація надається різними форматами: голосовий, друкований текст, текст онлайн. Тобто повідомлення про послугу має відповідати вимогам доступної інформації.
- Інформація надається на різних ресурсах, залежно від того, звідки зазвичай отримують інформацію користувачі: інформаційна дошка в самому закладі, сайт або соціальні мережі, місцеві ЗМІ, друковані матеріали в партнерських закладах тощо.

### Записується на прийом

- Передбачено декілька способів запису на прийом: телефоном, електронною поштою, СМС-повідомленням, через онлайн-форму або заповнення бланка в самому закладі. Головне, щоб ці способи давали змогу записатись і людям з різними порушеннями.
- Під час запису на прийом уточнюється інформація про потреби користувача щодо спілкування, фізичного переміщення тощо. Ця інформація має бути внесена в особисту картку користувача.
- Існує можливість бронювання візиту довшої тривалості, наприклад для користувачів, яким потрібна допомога перекладача жестової мови.
- Час роботи закладу відрізняється від часу роботи більшості жителів, що дає їм змогу дістатися до закладу та отримати послуги до або після роботи.

### Дістається місце надання послуги

- Шлях від зупинки до місця надання послуги відповідає принципам УД для громадського простору, описаним у цій брошурі, та державним будівельним нормами (ДБН)<sup>14</sup>.

### Орієнтується в місці надання послуги

- Прилегла територія закладу, що надає послуги, та саме приміщення відповідають ДБН. Основні ДБН, на які варто орієнтуватися, це ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд. Також, залежно від виду закладу, можуть застосовуватися спеціальні ДБН.<sup>15</sup>
- Забезпечено навігаційні позначки – зовнішні, які спрощують пошуки приміщення, та внутрішні.

<sup>14</sup> ДБН В.2.2-40:2018 Інклюзивність будівель і споруд, пункт 5.1.

<sup>15</sup> Наприклад: ДБН В.2.2-3:2018 Заклади освіти. Будинки і споруди, ДБН В.2.2-18:2007 Заклади соціального захисту населення, ДБН В.2.2-28:2010 Будинки адміністративного та побутового призначення.

Надає документи для отримання послуги, реєструється

- Якщо для реєстрації або на інших етапах використовуються термінали та сервісні станції, користувачі повинні мати можливість легко змінювати їхню висоту та кут нахилу. Інформація в них має надаватись у різний спосіб, зокрема звуковий, а шрифти, контрастність та зміст інформації повинні відповідати принципам універсального дизайну, що описані в цій брошурі.
- Будь-які шаблони документів для заповнення мають бути у доступній формі в декількох форматах. Їх бажано надавати завчасно, на етапі отримання інформації про послугу.

Отримує послугу

- У приміщенні має бути зона очікування з різного роду меблями, зручними для сидіння та заповнення документів.
- Персонал закладу знає, як враховувати потреби різних груп користувачів під час надання послуг, зокрема людей з порушеннями зору, слуху, когнітивними чи руховими розладами, відвідувачів, які перебувають у стані стресу або мають посттравматичний стресовий розлад тощо. Працівники пройшли відповідне навчання та отримали письмові інструкції.
- За потреби надається підтримка спеціалізованого персоналу, наприклад перекладача жестової мови. Якщо забезпечити фізичну присутність перекладача неможливо, використовуються послуги перекладу жестової мови через відеозв'язок.
- Персонал вміє користуватись альтернативними методами комунікації, наприклад картками ПЕКС (PECS), для спілкування з користувачами із порушенням мовлення.
- Обладнання, яке використовується для надання послуги, враховує потреби різних людей та є гнучким у користуванні.
- Будь-які документи для ознайомлення або заповнення надаються на запит користувача у доступному форматі.
- Інформація подається простою мовою та повторюється необхідну кількість разів. Працівники переконуються в тому, що користувач зрозумів та пам'ятає важливу інформацію.
- Відвідувач має можливість скасувати візит.

Оплачує  
послугу  
(за потреби)

- Інформація про безоплатність або вартість та способи оплати послуги має бути надана наперед, на етапі інформування про послугу. Якщо послуга передбачає плату, бажано мати можливість здійснити її в тому самому приміщенні. Якщо оплата передбачає залучення посередників, їхні послуги теж мають відповідати принципам універсального дизайну.

## Протестувати / проаналізувати процес отримання послуги

У процесі тестування працівники зобов'язані фіксувати зворотній зв'язок від користувачів на кожному етапі надання послуги. Тестування має проходити регулярно.

## Внести зміни за результатами тестування та аналізу

Щоб послуги були зручними для всіх та завжди відповідали мінливим потребам користувачів, виконання цього етапу має бути регулярним.



Універсальний дизайн у громаді: простір, предмети, інформація та послуги [автори-упорядники: О. Іванова, М. Лебідь, С. Брем, Є. Свет]. – заг. ред. О. Іванова. – Київ, 2021. – 24 с.

Обкладинка: Designed by pch.vector / Freepik

**УНІВЕРСАЛЬНИЙ ДИЗАЙН**  
**У ГРОМАДІ:** простір, предмети,  
інформація та послуги



**KFW**

